



Hi, 你好!

生成式AI重构商家经营新范式

商家智能体产品手册

2024.1

商家经营平台部

目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体



商家智能体三大革新

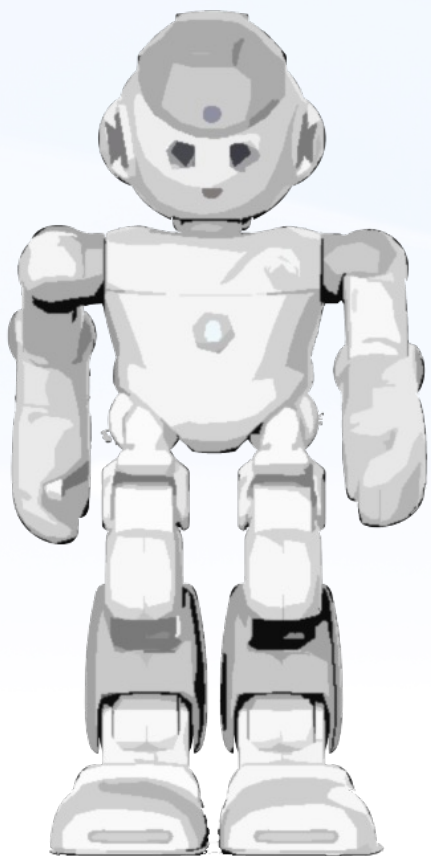
全链路优化助力客户拓量提效

客户案例

客户优化指引

巧舱操作手册

商家智能体：具有人格化导购能力的数字员工



我们使用先进的**文心大模型AI底层能力**，并外挂了**商家定制的小模型**，能让你简单生成专属的**金牌业务员/高级销售**。通过自主学习理解业务特征和营销诉求，协助你打理生意经营，ta 还专业、聪明、有耐心，帮你一招搞定【用户接待服务--需求激发--无效线索过滤--有效线索强化--线下到店引导】的全链路经营转化问题；让线索**更丰富更优质**，助力省心无忧地达成**扩量提效**。

商家智能体：线上全流程演示

营销强化版



数字人口播版



商家智能体进化历程

AI机器人

作为**在线客服**的替代角色
仅有出色的套电能力；

使用方式

需要商家制作落地页
并嵌套咨询组件

产品能力

- ✓ 高情商高智商，7*24服务；
- ✓ 精准理解用户需求并解答；
- ✗ 内容营销激发转化；
- ✗ 过滤无关访客，引导有意向访客转化，提升整体有效线索率；
- ✗ 留联后追问，降低回访成本；

商家BOT

商家**初阶业务员**的数字分身
结合商家业务信息
做需求解答和内容服务推荐

使用方式

无需商家制作落地页
目前已完成过渡态使命

产品能力

- ✓ 高情商高智商，7*24服务；
- ✓ 精准理解用户需求并解答；
- ✓ 内容营销激发转化；
- ✓ 留联后追问，降低回访成本；
- ✗ 过滤无关访客，引导有意向访客转化，提升整体有效线索率；

中间态

商家智能体

商家**金牌业务员**的数字分身
结合商家业务信息解答和内容推荐
针对目标客群完成引导套电
过滤无效目标客群

使用方式

无需商家制作落地页
4步对话完成专属智能体创建

产品能力

- ✓ 高情商高智商，7*24服务；
- ✓ 精准理解用户需求并解答；
- ✓ 个性化内容营销激发转化；
- ✓ 过滤无关访客，引导有意向访客转化，提升整体有效线索率；
- ✓ 留联后追问，降低回访成本；

目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体

商家智能体三大革新



全链路优化助力客户拓量提效

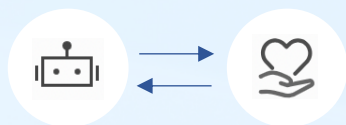
客户案例

客户优化指引

巧舱操作手册

商家智能体三大革新

新交互



无需商家制作落地页

4步对话极速完成智能体创建

沉浸式对话交互

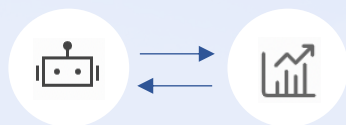
精准识别用户意图并促进转化

多模态互动样式

营销强化版/数字人版

吸引用户注意力提升cvr

新大脑



解答力

精准用户意图识别及解答

理解力

商家自行定义有效线索，通过对话对无关访客进行过滤，对有意向访客引导转化，提升整体线索有效率

营销力

基于客户的个性化表达
针对用户需求定制套电策略

新场域



生成式平台联动

联动轻舸等多平台智能投放

生成式定向

基于对话内容，自动定向
扩展更多适配流量

生成式创意

根据商家设置的经营业务/地址等信息，系统可自动生产相应query的问答物料，展现生成式联动创意样式提升ctr

新交互：沉浸式的对话交互变革，带来转化效果和效率双提升

基于大模型的理解和学习能力，通过生成式创意-沉浸式对话交互承接，实现高效意图识别并激发用户转化

Before：静态信息交互模式 内容全展现&用户自主筛选满足

After：动态信息交互模式 创意输入信息后精准满足+边聊边满足



通用创意



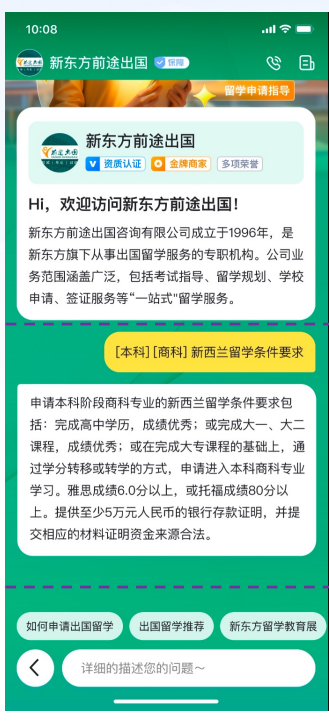
商家提前制作好落地页
用户进入自主探索匹配



内容与对话分割
内容百度&对话IM厂商



生成式创意



Query带入
首轮回复精准满足



即时反馈信息
边聊边满足

新交互：多模态互动玩法打破思维边界，探索更多可能性

开拓视觉听觉交互感知通道，调动&抢夺用户注意力，获取更多信息反馈

Before：用户交互分割，存在流失漏斗

After：多模态融合交互玩法，调动&抢夺用户注意力



营销页面
设置咨询组件



咨询组件
弹出半屏



通用基础版
传达商家经营理念



营销强化版
传达商家经营理念



数字人语音播报版
讲解&对话融合

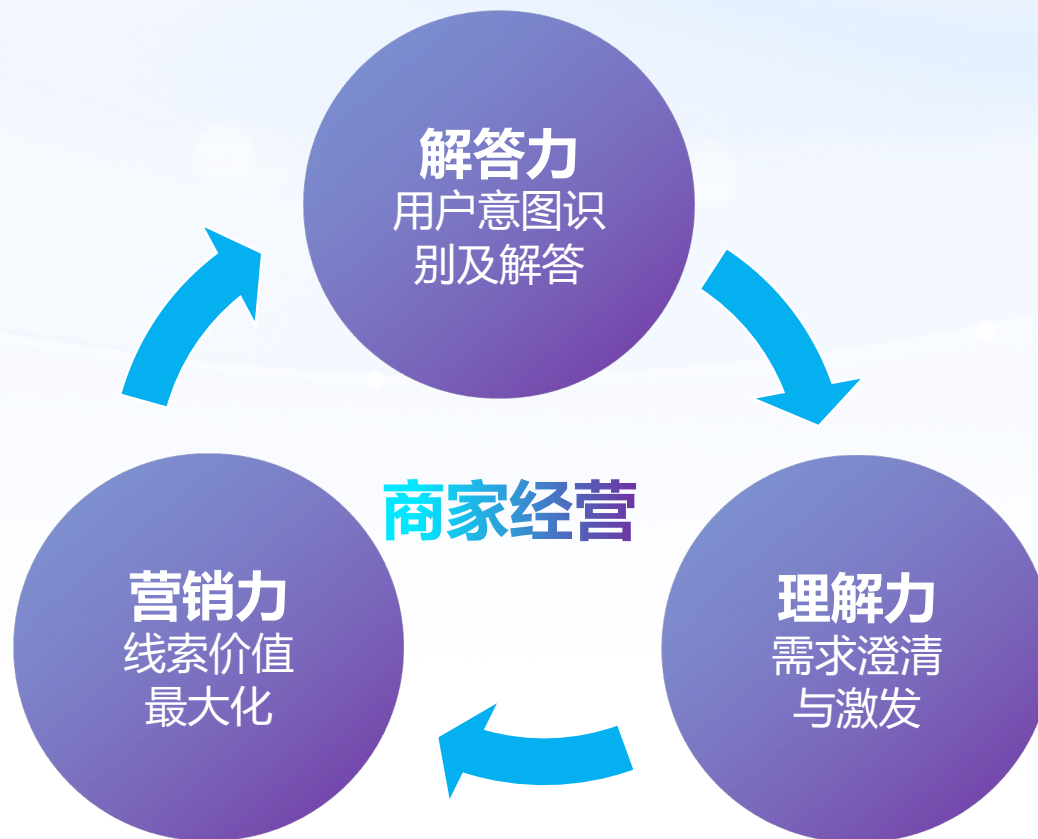
新大脑：三大能力打造服务“用户&商家”的智能数字员工

客户智能体定位

- 具备感知语境、记忆、营销策略以及使用工具等能力，服务“用户&商家”双端智能数字员工；
- 通过面向用户提供个性化服务，帮助商家从获取一个“电话号码”到获取一个“有意向的客”

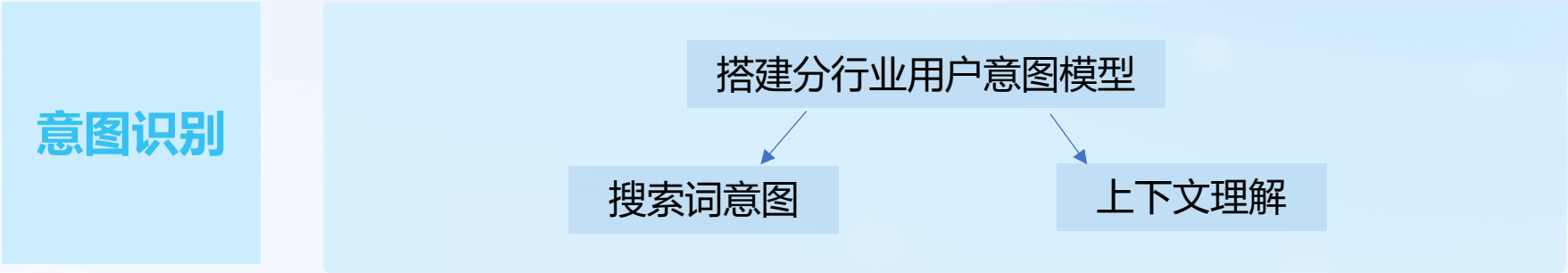
AI Agent (人工智能体) 是一种能够感知环境、进行决策和执行动作的智能实体；具备通过独立思考、调用工具去逐步完成给定目标的能力。

客户智能体三大核心能力

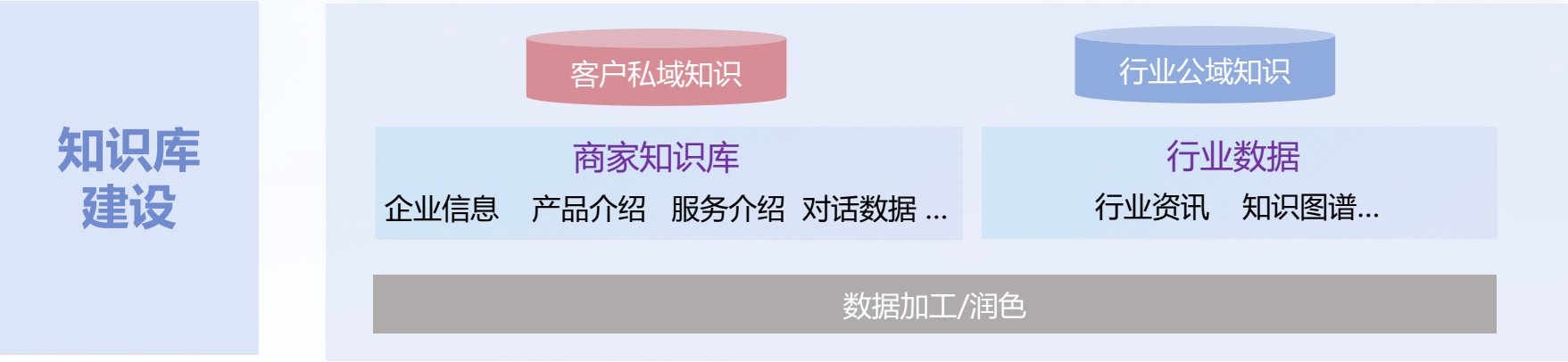


新大脑——解答力：通过用户意图识别与解答，满足用户需求

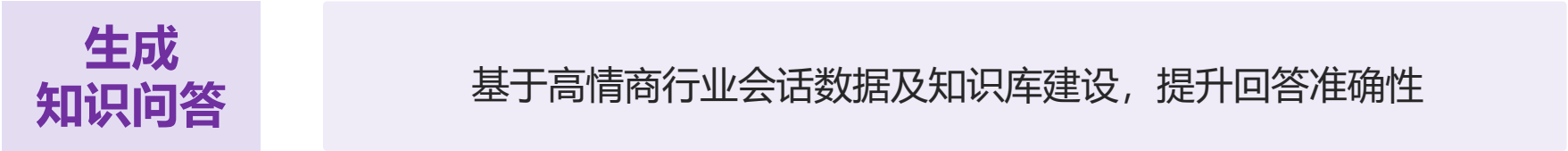
Step1



Step2



Step3



新大脑——理解力：访客需求澄清与激发，提升转化有效性

对话过程中，智能体基于商家业务及目标用户画像的充分表达，通过识别用户咨询业务、意图和画像，对于无关客户进行过滤，对于意向客户引导激发，从而提升整体有效线索率。

商家预设业务点及目标用户画像

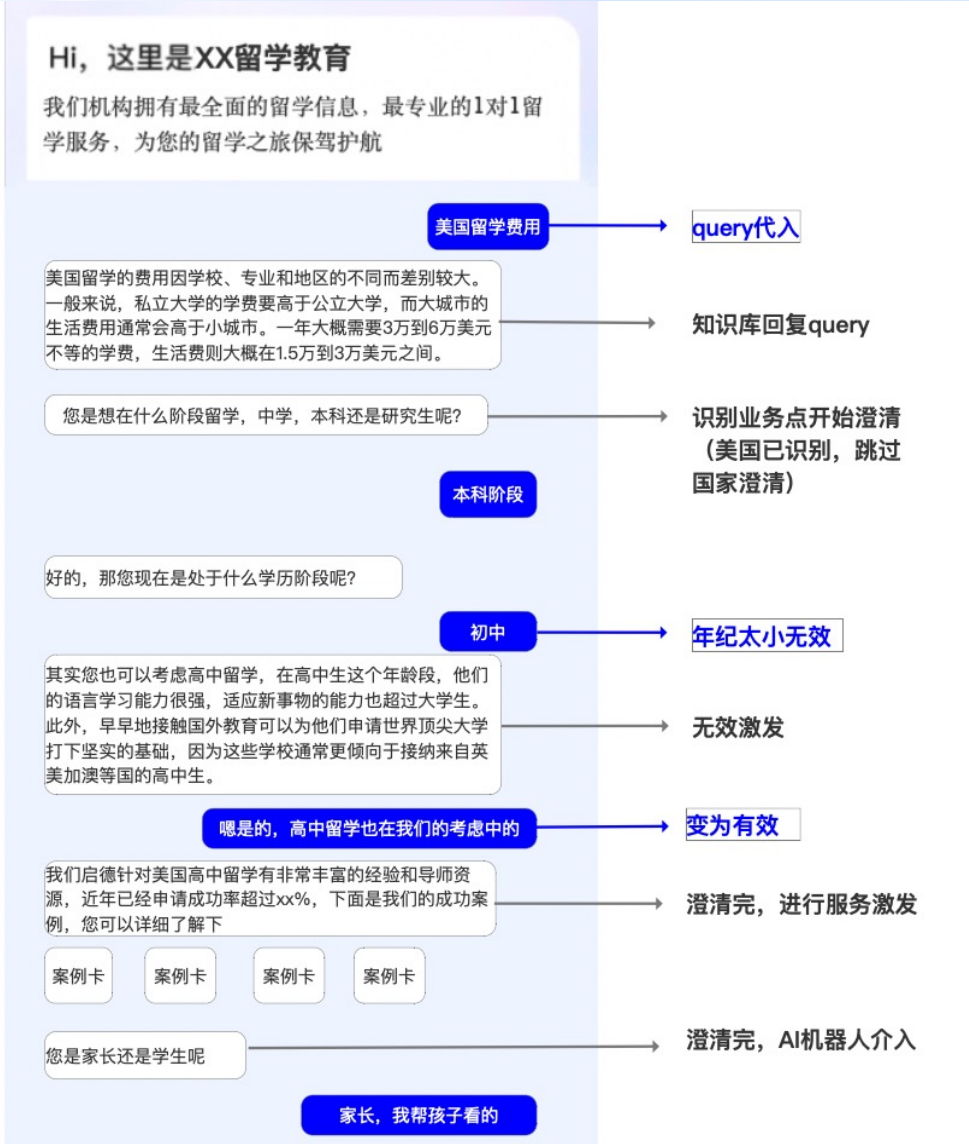
智能体多轮互动对话+追问补全

无效过滤

判断用户画像，根据客户有效条件进行无效过滤。

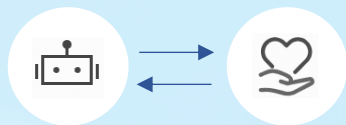
需求激发

针对不同类型用户，在完成澄清后，通过营销话术，或者相关服务和案例进行到店激发。



新大脑——营销力：专属营销套电策略，精细化适配全场景

围绕场景&客户&用户三个维度制定服务营销策略



分场景差异化

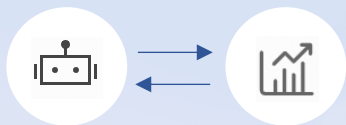
搜索场景

完善问、答、推、转
的对话策略

私域场景

强调用户运营思路
粉丝沉淀

客户深度参与



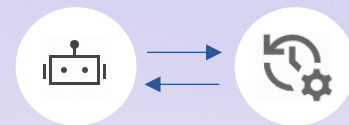
分客户定制化

基于客户的专家话术学习

有优质咨询会话的客户
基于会话语料定向学习

基于客户的精细化表达

对话设置（回复话术、回复语气、套电时
机），经营业务点、目标画像



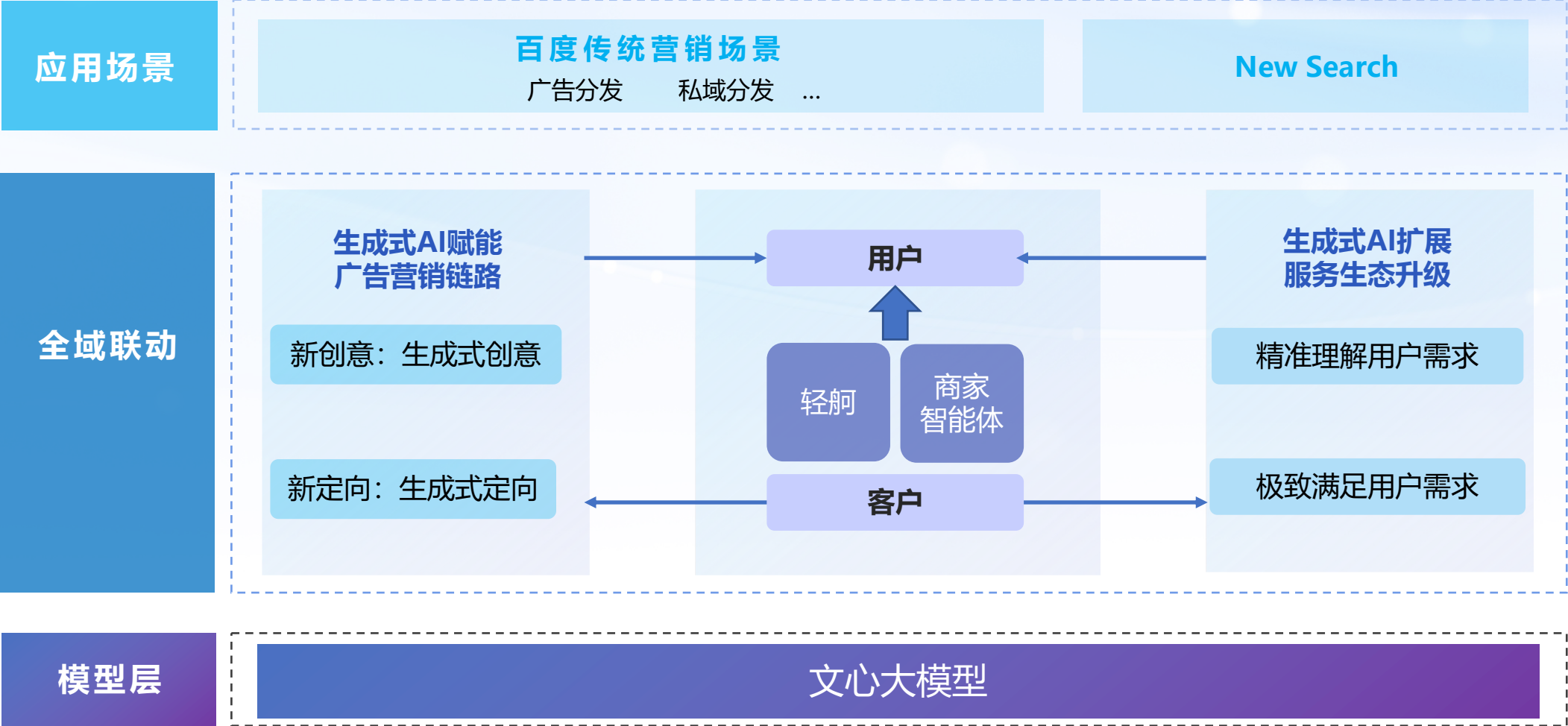
分用户个性化

基于query+用户意图

多维度进行需求澄清和需求激发
当前仅基于用户的单次query去澄清回
复，待升级引入用户画像维度

新场域：全域联动，打造全链路智能体经营解决方案

生成式AI赋能全新创意/定向模式，通过精准理解/极致满足用户需求，升级客户服务生态



目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体

商家智能体三大革新

全链路优化助力客户拓量提效



客户案例

客户优化指引

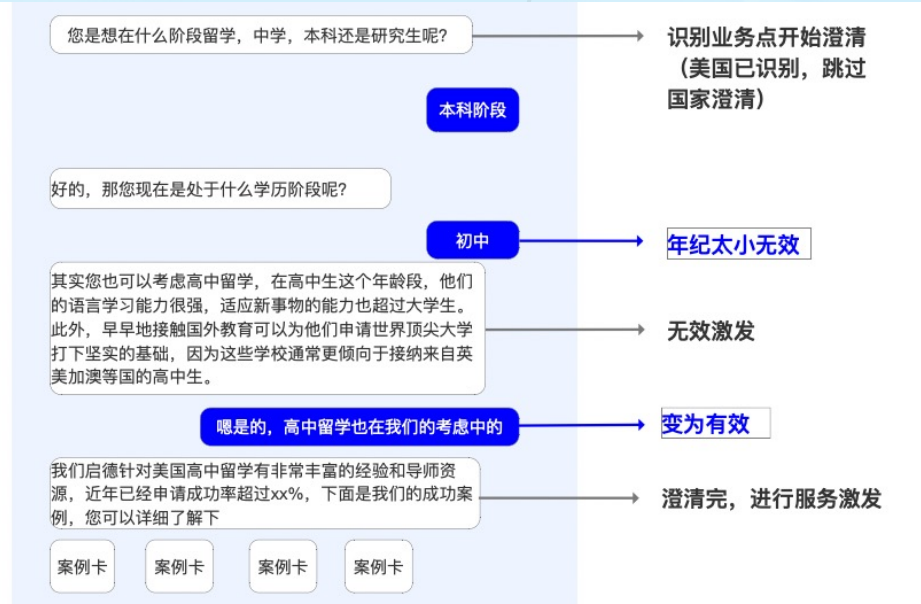
巧舱操作手册

智能体： 专注有效转化， 结合商家深度参与扶正线索模型

商家深度参与

智能体过滤&激发策略

基于商家业务及目标的充分表达，通过引导用户互动反馈精细化需求，激发转化，保障线索有效性



商家表达+反馈

业务点表达

商家预设目标线索信息及业务约束

澄清激发表达

强化意图识别能力，引导用户需求从弱至强

无效过滤表达

拒绝某种类型的访客留联

线索有效性反馈

及时反馈平台哪些线索是有效的，可以更快学习

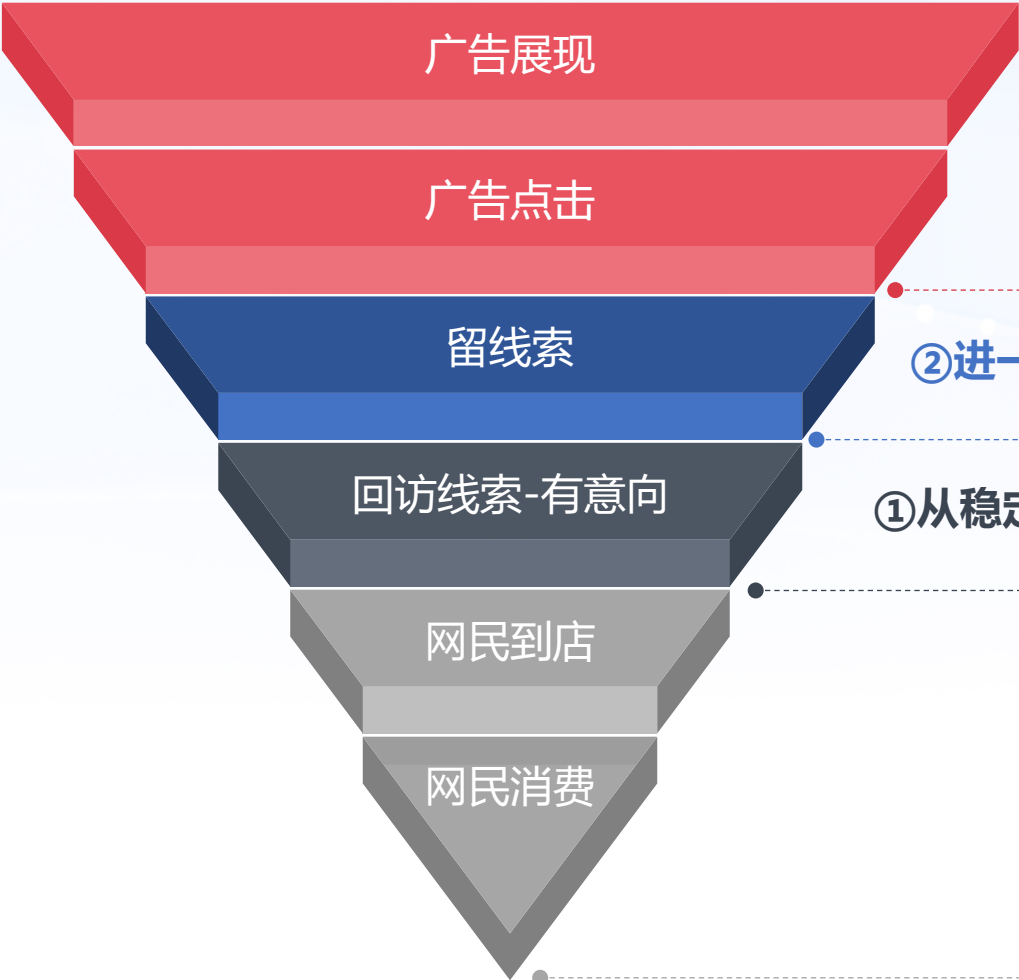
智能体：基于有效线索模型，助力前端投放**无限放量**

广告展现-线索获取-消费转化全链路

核心需求

优化措施

商家深度参与



广告展现

广告点击

留线索

回访线索-有意向

网民到店

网民消费

③最后拓流量



提升广告竞争力：提出价、清否词、扩定向

②进一步提升浅转线索量



提升智能体接待能力：澄清激发、内容表达

①从稳定深转线索成本做起



线索有效性反馈：聆音、详单标记、API回传

商家引导消费能力



提升到店后的服务质量

智能体投放攻略

1

账户搭建

2

买词&定向

3

创意设置

4

转化目标

常规搭建

如客户不想全时段投放智能体，可将智能体/营销页分计划投放

建议打开【自动定向】

智能体可基于会话明文，自动定向挖掘适配流量
操作方式：搜索推广管理后台-->单元-->开启自动定向

生成式创意

在角色/知识管理中设置经营业务/地址等商家信息，系统可自动生产相应query的问答物料，有机会展现生成式联动创意样式

建议投放转化目标

综合线索收集
商家智能体以咨询套电为主，电话拨打为辅，设置该转化目标效果最佳

目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体

商家智能体三大革新

全链路优化助力客户拓量提效

客户案例



客户优化指引

巧舱操作手册

家居客户案例： 索菲亚家居股份有限公司



客户情况：客户主营家居定制业务，全屋定制为主，局部定制和家居定制为辅；为扩大经营范围，分自营店+加盟店两种模式，自营店只落地总部（广州），其他城市为加盟店（经销商）。**总部通过表单收集线索，由电销团队清洗后分发至各地加盟店。**同时加盟店也可自行投放收集线索（如北京、上海）

核心痛点：总部通过效果广告收集线索，百度投放后的线索转化率提升较慢，有效成本始终难控制

效果表现：客户智能体帮助客户通过BC多轮互动提升线索有效性，解决客户核心痛点问题，智能体实现路径如下：

1) 使用咨询场景激发网民意向；2) 通过澄清识别网民意图；3) 有效过滤低意向人群
全面理解客户业务，精准推荐内容和服务，通过客户智能体，帮助索菲亚不错过每个有真实需求的网民

线索有效率
+15%

有效线索成本
-30%

地产客户案例：商家智能体帮助销售人效提升一倍



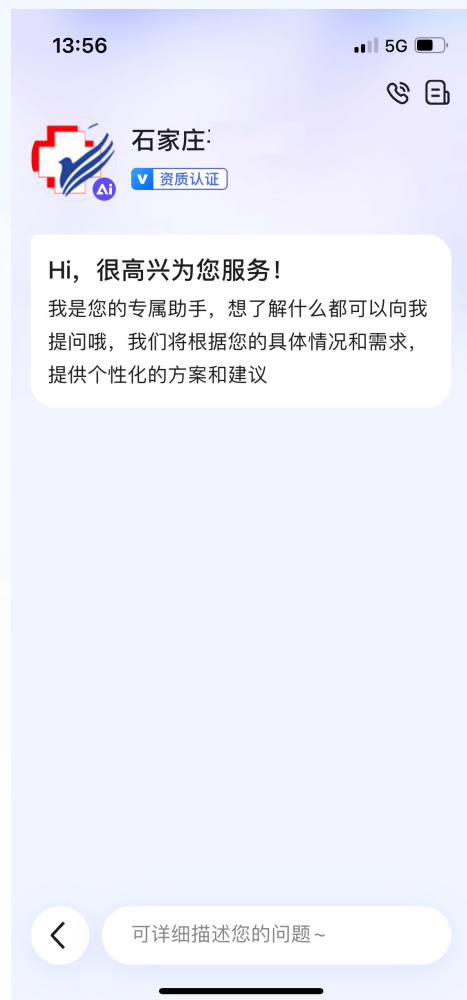
客户情况：客户在海南主要城市合作新房开发商，做线上营销引流&新房中介代理业务；客户仅通过线上导流，**线下接待与线下带看房为同一销售**。确认意向后会接待全国各地的用户到海南实地看房，然后撮合用户与房产商签约），销售团队千人

效果表现：通过使用客户智能体，**销售人效提升一倍**，只需要专属于电话回访及线下带看环节；原本使用自建站投放数千楼盘，有数据更新后需及时响应绑定投放。使用客户智能体后，客户仅在内容中心更新物料，后续通过客户智能体的内容推荐和接待策略，完成高效的内容满足+引导激发

线索CVR
+110%

线索CPA
-21%

医疗中小客户的良药：石家庄某内科医院在AIGC加持下效果加倍



核心痛点：医疗行业中小客户普遍存在「经营成本高」、「人员流动高」和「转化率不稳定」等问题。同时在夜间接待场景，中小客户更多选择「外线兼职客服」，管理成本非常高。案例客户主营血液科，同样因「无精细化经营意识」和「专业的人工客服」等问题，导致客户转化率和成本问题无法得到良好的改善

客户智能体：结合行业特性和客户痛点，客户选择使用客户智能体。成功帮助客户重拾投放信心，提升客户精细化经营意识。最终达到效果和消费的双重提升

转化效果：使用商家BOT替代人工客服接待后，线索成本-40%、转化率+191%、线索有效率+40%。同时稳定的效果让客户进行了消费增投，消费+185%。

线索转化率
+191%

线索成本
-40%

线索有效率
+40%

目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体

商家智能体三大革新

全链路优化助力客户拓量提效

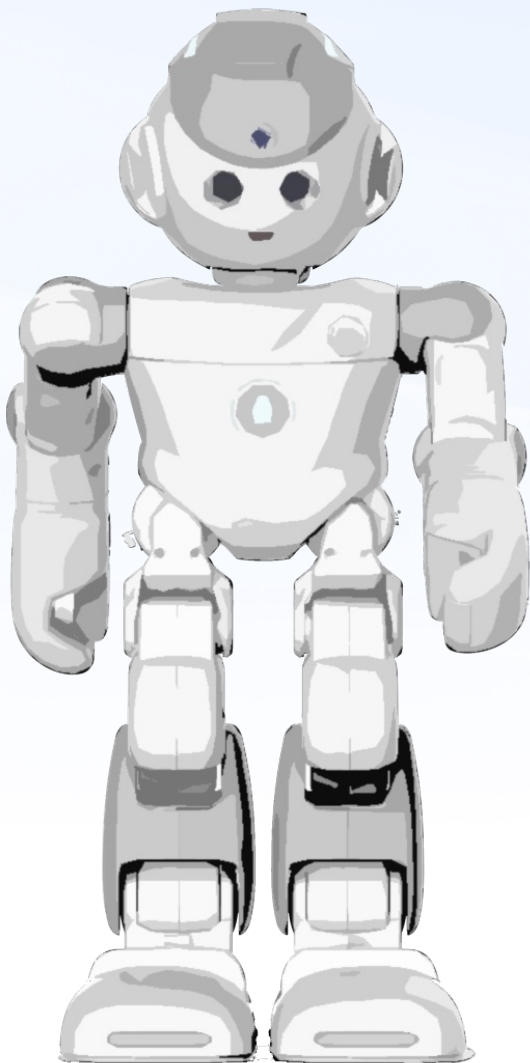
客户案例

客户优化指引



巧舱操作手册

智能体优化：帮助我成为能向正确道路前进的优秀智能体



大脑优化

经营业务准确表达—业务点、澄清点、无效过滤

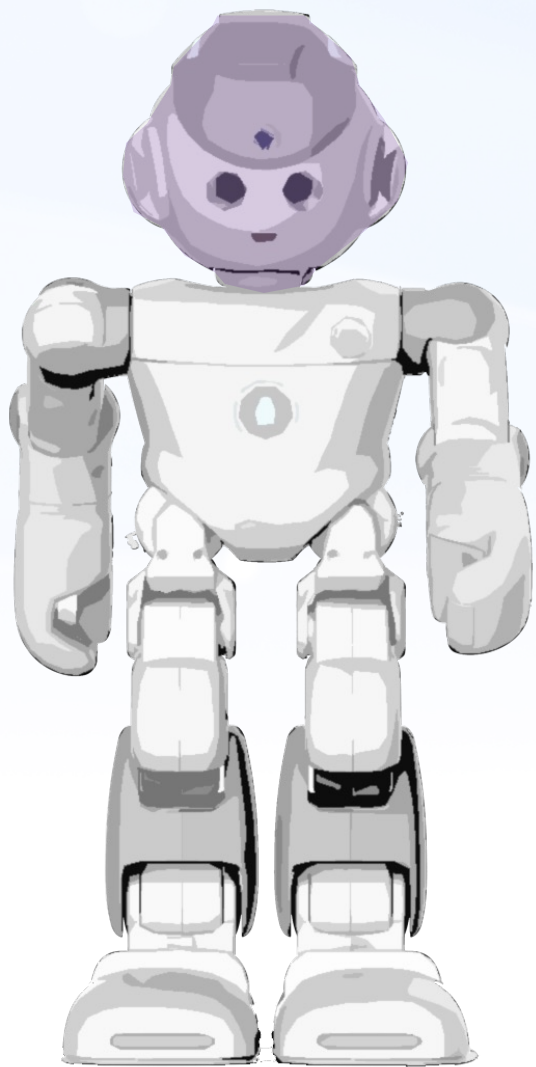
躯干优化

经营内容丰富表达—主营产品、个性化信息

四肢优化

质量度及时反馈—对话质量反馈、线索有效性反馈

大脑优化：经营业务准确表达—业务点、澄清点、无效过滤



业务点

体现机构名称和业务，用于约束对话内容，不会做A说B

xxx是专注留学服务多年的上市教育公司，拥有海内外清北师资团队，聚焦服务业务为英美高中一对一辅导，目标用户为高中学历即将出国留学人群。

需求澄清

在留联前接待过程中主动提问，深入了解访客情况，明晰访客需求

问：您是想去哪个国家或地区留学？

答：美国

无效过滤

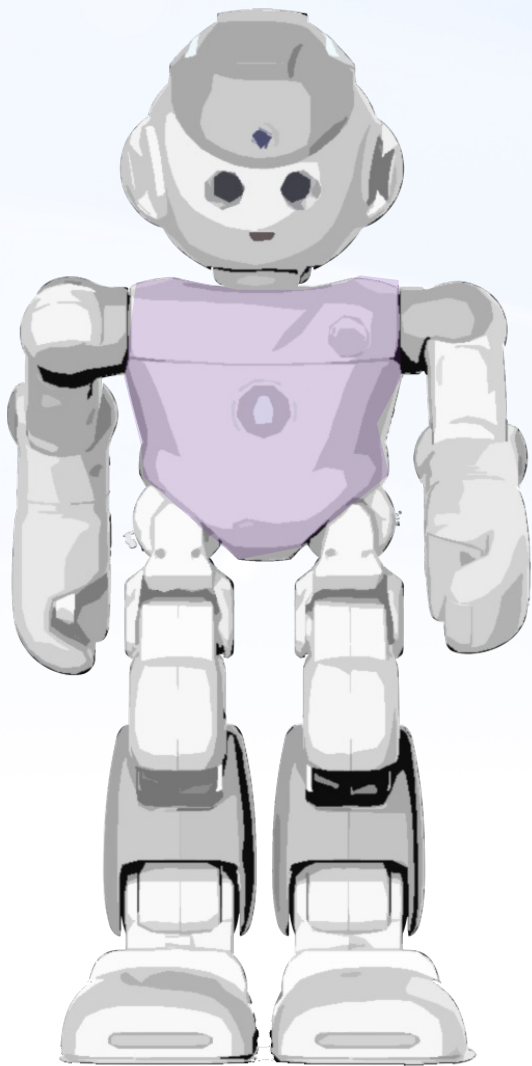
模型识别后进行特定回复并中断套电流程，实现无效线索过滤

问：您是想去哪个国家或地区留学？

答：俄罗斯

过滤：您好，我们不做俄罗斯的留学业务，请您咨询其他公司吧

躯干优化：经营内容丰富表达—主营产品、个性化信息



结构化内容

产品/人员/案例
商品/店铺

用于在对话过程中满足用户的内容需求，通过结构化形式呈现



录入形式

文本输入

文件上传

网页抓取

公众号/图片.....

个性化信息

营业时间/地址
经营地域/电话

用于在对话过程中回答用户关于商家经营情况的疑问，通过文字呈现



录入形式

手动录入

知识库问答

商家业务Q&A

用于在对话过程中回答用户关于商家业务的疑问，通过文字呈现

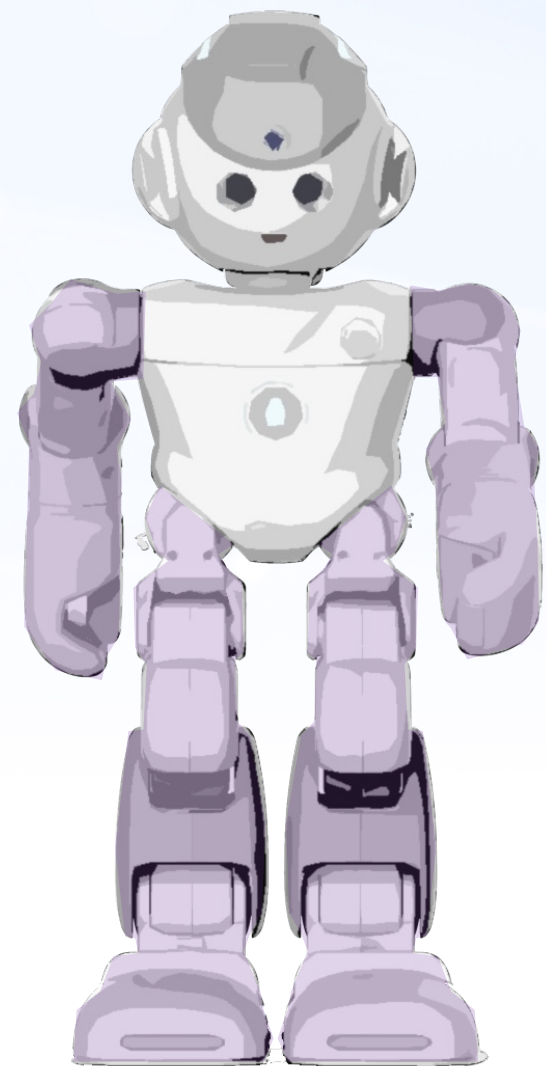


录入形式

手动录入

批量上传

四肢优化：质量度及时反馈—对话质量反馈、线索有效性反馈



对话质量反馈

由于智能体对话依赖机器人生成式发言，不可避免的出现瑕疵，可以通过人为反馈，及时纠正

对话记录 2024-01-03 09:33:20

用户搜索词 - 对话SSID SSID 复制链接 咨询URL 链接 复制链接

对话质量评估 ☐ 差 ☐ 较差 ☐ 较好 ☒ 好

机器人 2024-01-03 09:33:20

您好，有什么可以帮您解答的吗？
咨询方案欢迎语 修改

机器人 2024-01-03 09:33:20

您好，欢迎咨询，有什么需要解答或服务的吗？您可以留下电话或微信，我们和您详细沟通下为您解答分析。
对话流机器人话术 分享 收藏

机器人 2024-01-03 09:34:30

我加下您联系方式吧，这边客服繁忙，我们专人联系您详细沟通下，根据您的需求提供服务。
对话流机器人话术 分享 收藏

机器人 2024-01-03 09:35:40

您可以留下电话或微信，我们专人联系您详细沟通下，根据您的需求提供服务。

线索有效性反馈

商家拿到线索之后的线索有效性判定结果，对于对话&投放模型优化起着至关重要的作用，模型依赖正向鼓励，才能不断走向正确的方向

- 线索详单手动标记
- IM工具标记
- API回传
- Excel上传标记

推荐在线索下发的24小时内完成标记回传，标记习惯保持得越久，模型跑的越稳定

目录



Hi, 你好!

什么是商家智能体

商家智能体三大革新

全链路优化助力客户拓量提效

客户案例

客户优化指引

巧舱操作手册



进入门户页

1、进入全新门户页

进入方式

①输入官方网址：

<https://aiagent.baidu.com/mbot/index> (网址正式上线后可用)

②外部引导入口：

- 基本鱼
- 营销通



2、登录后-点击创建智能体



超级工厂首页

门户页地址: <https://aiagent.baidu.com/mbot/index>



点击按钮登录推广账号后进入创建流程



对话式创建流程

巧舱地图-超级工厂概览

1、智能体生成后进入首页



2、角色配置

- 1、**基础设置**：设置目标用户内容、无效过滤策略
- 2、**对话设置**：晚上回复场景、澄清激发
- 3、**高级装修**：高级样式设置

3、知识配置

- 1、**对话语料**：常见问题、自定义回复
- 2、**经营内容**：根据对话场景召回物料（产品、案例、人员、商品、店铺）

4、工具配置

- 1、**对话数据下发**：用户对话明文下发
- 2、**线索跟进回传**：通过API同步回传至CRM

巧舱地图-超级工厂设置步骤

1 创建智能体 —— 2 角色管理 —— 3 知识管理 —— 4 工具设置

4步对话完成创建

智能体名称
LOGO
经营业务
欢迎语
收集用户信息

基础设置

完善目标用户信息

对话设置

场景回复/回复屏蔽设置

高级装修

快捷咨询/转化工具设置

补充各类型知识

可以用智能解析能力,
也可以手动上传

对话数据下发设置

通过授权可以下发至第
三方咨询工具

线索回传设置

可以通过API回传至商家
CRM



可生成URL直接投放

①创建智能体



创建智能体只需要填写4项基础信息，跟随系统指引填写即可
//如果已填写项想修改可点击右上角重新开始，系统会帮你把已填好的信息回填

- 名称头像：用于商家信息传递
- 经营业务：描述主营经营业务，用于智能体理解业务范围
- 欢迎语：智能体接待用户的开场展示话术
- 用户信息收集：智能体会按照设置的信息尽量帮你收集

创建成功后会进入智能体首页，
等待基础信息审核成功后即可
投放使用

①创建智能体

1、进入创建页面，设置头像和名称



2、描述经营业务，包括业务范围、主营产品、服务对象等

已收到智能体头像和名称，第二步请描述您的经营业务，包含业务范围、主营产品或服务对象等，用于智能体理解自己身份，不会直接面向用户展示

例如：新东方是专注留学服务多年的上市教育公司，聚集海内外清北师资团队，聚焦服务业务为英美高中一对一辅导，目标用户未高中学历即将出国留学人群。

3、设置欢迎语

已收到经营业务，第三步请设置欢迎语，用于网民进入智能体对话页面时展示

例如：欢迎访问郑州新东方烹饪学校官方网站，我校开设中餐、西点西餐、酒店管理、升学班、短期创业等热门专业，可升学可创就业，毕业学历+技能双丰收，您想学习哪方面呢？”

4、设置需要收集的用户信息

已收到欢迎语，最后一步，请设置您想收集的用户信息，智能体会通过智能识别和用户留联后追问的方式收集

信息项	追问话术	用户回复方式
联系方式	默认已选，无需配置	
出国国家	您意向去哪个国家留学呢？	闭合选项：英国、美国、新加坡
留学学历	你想出国读什么学历的学校呢？	开放文本

[确认](#) [编辑信息项](#)

开始创建，等待生成

确认用户信息收集

好的，点击按钮去完成您的专属智能体创建吧

☒ 我已阅读并同意《百度智能商家经营平台技术服务协议》

[开始创建](#)

②角色-概览页



「智能体状态」
智能体创建完成会进入角色页面，
可以查看智能体状态
**已生效状态：可用于投放，可以
复制「线上链接」进行广告投放**

「样式预览」
主要用于查看C端商家智能体的样
式，样式预览中看到的内容是B端
填写的最新物料，不受审核状态
的影响，可能会与线上展示内容
有差异

「体验智能体」
只有当商家智能体处于「已生效
」状态才可体验，体验的是线上
版本；请使用百度APP扫码体验；
二维码扫码后仅供体验，体验中
产生的对话及线索数据不会下发
至平台披露，所以扫码链接请勿
用于广告投放

②角色-基础信息

基础设置页可对创建时填写的信息进行修改，修改后信息需要等待审核通过方可在线上生效
//可多次修改，系统以最后一次提交为准

百度营销 | 巧舱

新东方

新东方留学培训

体验智能体 >

角色

知识

工具

角色 > 基础设置

基础信息

审核通过：您提交的基础信息已经审核通过！

智能体头像

新东方

智能体名称

新东方留学培训

经营业务

新东方是专注留学服务多年的上市教育公司，聚集海内外清北师资团队，聚焦服务业务为英美高中一对一辅导，目标用户为高中学历即将出国留学人群。

欢迎语

欢迎访问郑州新东方留学服务中心，我校开设英美各国出国留学服务，您想出国哪个国家呢？

编辑

线索收集

线索收集方式

获取用户电话，引导用户留电
发送电话，引导用户拨打 网络营销-13691434567
发送微信，引导用户加微信 网络营销-微信号

收集用户信息

信息项	追问话术	用户回复方式	审核状态
联系方式	默认已选，无需配置		
出国国家	您意向去哪个国家留学呢？	闭合选项：英国、美国、新加坡、新西兰	审核通过
留学学历	你想出国读什么学历的学校呢？	开放文本	审核通过

百度营销 | 巧舱

新东方

新东方留学培训

体验智能体 >

角色

知识

工具

角色 > 基础设置

基础信息

*智能体头像

图片比例为1:1，大小不超过200kb，支持PNG、JPG格式，推荐200*200分辨率

新东方

*智能体名称

新东方留学培训

12/60

*经营业务

新东方是专注留学服务多年的上市教育公司，聚集海内外清北师资和团队，经营业务包括英美高中一对一辅导，我希望服务的对象是高中学历即将出国留学精英人群。

102/300

*欢迎语

欢迎访问郑州新东方留学服务中心，我校开设英美各国出国留学服务，您想出国哪个国家呢？

88/200

提交

取消

线索收集

*线索收集方式

设置智能体的线索收集类型

☒ 获取用户电话，引导用户留电

☐ 获取用户微信，引导用户留微信号

☒ 发送电话，引导用户拨打

请选择电话方案

☐ 发送微信，引导用户加微信

收集用户信息

智能体通过识别用户留电后追问的方式收集用户使用

②角色-线索收集

含设置线索收集方式（您想用什么方式收集线索）、收集用户信息（您想收集用户的哪些信息）、设置无效过滤三个模块

查看状态：创建信息、默认信息及其审核状态会在本页展示，点击编辑后所有内容进入编辑状态，支持自定义相关信息



查看态

编辑状态：

- 线索收集方式**
默认勾选「获取用户电话」，套电阶段智能体会主动询问用户电话信息；同时可选「获取用户微信」、「发送电话」、「发送微信」来支持发送商家自己电话/微信等不同获客方式



- 收集用户信息**
支持选择自己想要的访客画像信息，智能体会在对话中智能识别，未识别到的信息会在访客留电后，主动追问来获取。



- 无效过滤**
支持选择设定的无效过滤信息，并配置过滤回复话术，触发过滤后将回复过滤话术并中断智能体接待，后续仅通过过滤后回复话术进行回复

编辑态

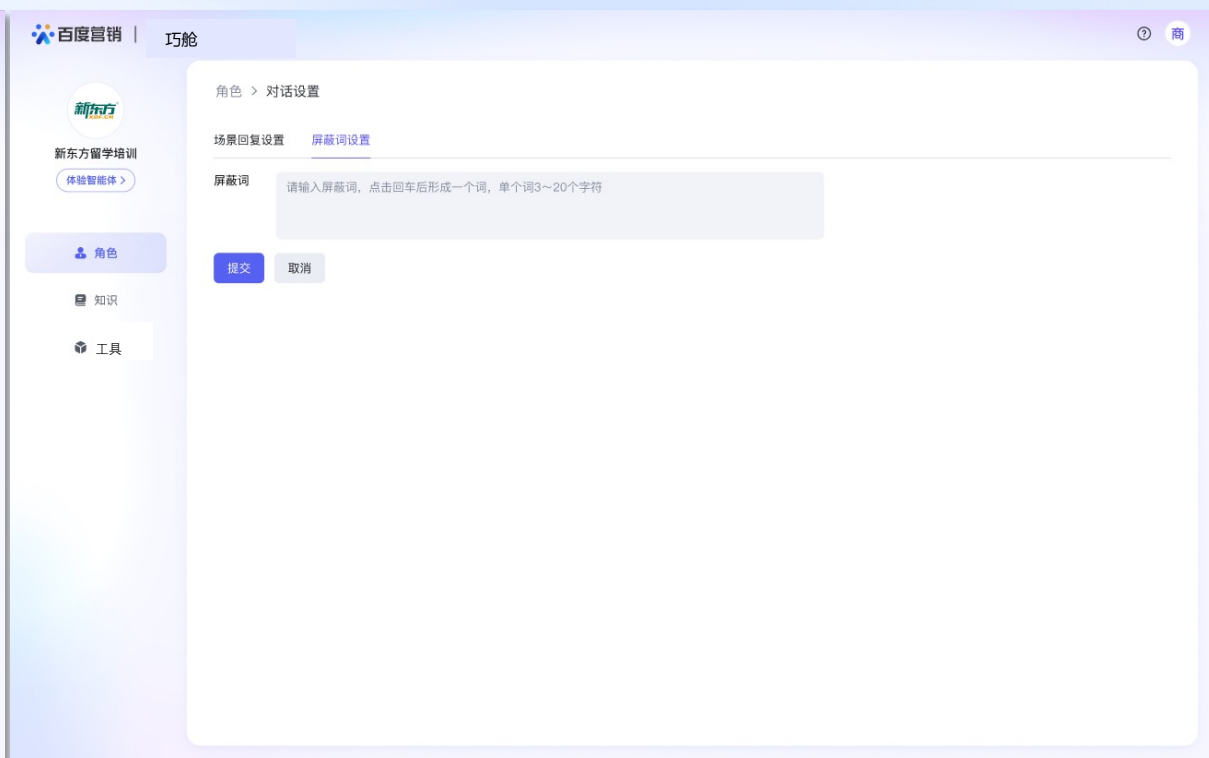
②角色-对话设置

对话设置 – 场景回复设置



场景回复设置主要用于表达特定场景的回复内容（如：用户发送链接场景、用户留联场景）
单一场景最多支持配置三条，不同场景下可以设置不同的触发条件，支持按照对话出现次数以及支持按照不同时间触发生效

对话语料 – 屏蔽词设置



屏蔽词设置：商家可以添加屏蔽词，对于包含屏蔽词的话术，智能体会进行屏蔽然后重新生成
单个词的设置：支持3-20个字符
整体词数：最多100个

②角色-高级装修

模板设置

快捷咨询

转化设置



智能体创建完成默认是通用版，
可以进一步装修

【营销图】在通用版下可以上传
营销图，上传后右侧预览区欢迎
语下方会展示上传的图片

【选择模板】跟高级的版本当前
尚未支持选择，经营期待，如果
想体验尝鲜，可以点击链接查看
详细的申请流程。

Tips: 右侧预览仅供查看样式，
不可点击交互

②角色-高级装修

模板设置

快捷咨询

转化设置

百度营销 | 巧舱

新东方

新东方留学培训

体验智能体 >

角色

知识

工具

角色 > 高级装修

新东方

上传图片

提交

取消

快捷咨询

菜单名称	回复类型	回复内容	操作
初升高培训班	12/20	文本回复 初升高培训班是否有用, 取决于个人需求和学习情况。培训班可以提供学习资源和指导, 帮助提高备	137/300 删除

+ 新增菜单 可设置1~5个菜单

提交

取消

转化设置

显示联系电话

开启后将会在页面右上角展示, 支持用户一键电话联系商家

电话方案01

新建电话方案

提交

取消

9:41

新东方留学培训

Hi, 欢迎访问郑州新东方留学服务中心
我校开设英美各国出国留学服务, 您想出国哪个国家呢?"

初升高培训班

详细的描述您的问题~

【设置快捷咨询】
可以设置1~5个, 内容审核通过后, 后会在输入框上方的快捷指令区展示
用户在C端页面中点击快捷指令后, 对话中发送设置的回复内容

②角色-高级装修

模板设置

快捷咨询

转化设置

百度营销 | 巧舱

新东方

新东方留学培训

体验智能体 >

角色

知识

工具

角色 > 高级装修

新东方

上传图片

提交 取消

快捷咨询

菜单名称	回复类型	回复内容	操作
初升高培训班	12/20 文本回复	初升高培训班是否有用, 取决于个人需求和学习情况。培训班可以提供学习资源和指导, 帮助提高备	137/300 删除

+ 新增菜单 可设置1-5个菜单

提交 取消

转化设置

显示联系电话

开启后将会在页面右上角展示, 支持用户一键电话联系商家

电话方案01 新建电话方案

提交 取消

9:41

新东方留学培训

Hi, 欢迎访问郑州新东方留学服务中心
我校开设英美各国出国留学服务, 您想出国哪个国家呢?

初升高培训班

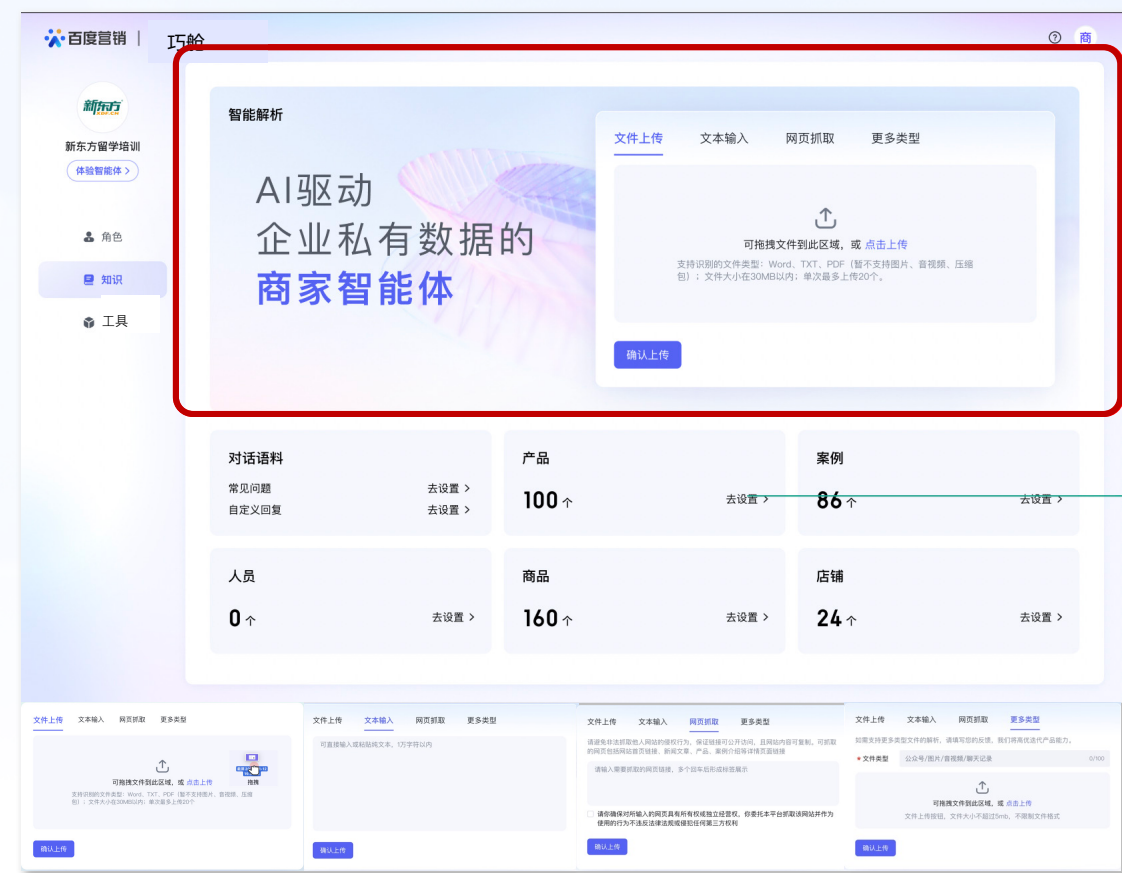
详细的描述您的问题~

【转化设置】

开启电话开关, 并设置电话后, 智能体C端会展示电话入口, 用户可以拨打电话产生转化
如无电话方案, 可以去营销通新建电话方案

③知识 - 智能解析

通过解析和理解商家私域内容，优化对话解答能力，未来还会支持解析生成结构化内容，提升对话中主动推荐商家服务引导转化的经营能力。



Step 1 文件上传：

支持多种文件类型：word、txt、pdf、直接输入文本、粘贴网页链接等，核心期望商家提供销售话术/培训材料/销售SOP等内容，或网站首页/产品/服务/问答/人员/案例等页面链接，若当前文件格式无法满足上传诉求，可以在更多类型中反馈。



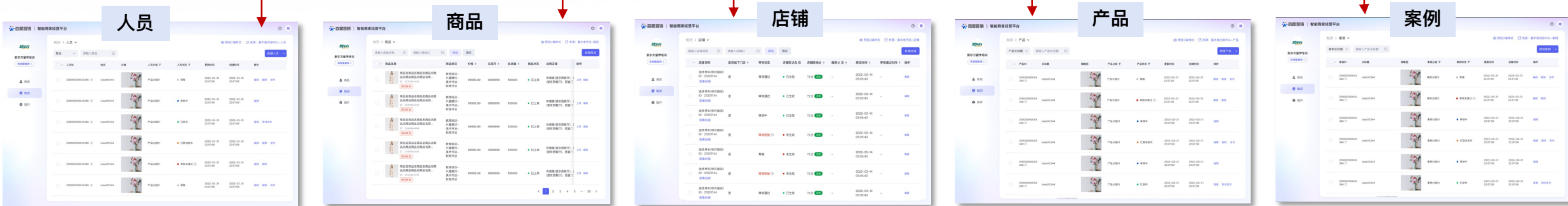
Step 2 解析结果：

支持上传成功后进入解析结果页面查看解析状态。针对解析成功的文件，点击立即体验可支持扫码移动端体验智能体解答效果。解答内容会明示来源出处，方便商家优化文档内容，对不符合预期的解答，找到出处文档并删除，文档内容将不再生效，可以提供新的文档再次上传。

③知识-各类型内容的说明



内容中心已有的产品/案例/人员，和基本鱼开店已有的商品/店铺，默认会绑定到智能体，应用于对话中策略召回相应内容卡，主动推荐商家服务引导转化。



③知识-各类型内容的说明

百度营销 | 巧舱

新东方

新东方留学培训

体验智能体 >

角色

知识

工具

智能解析

常见问题是对话中经常被用户问及的问题，可以优先配置，单问题最多可以设置三条回复

AI驱动企业私有数据的商家智能体

支持识别的文件类型：Word、TXT、PDF（暂不支持包）；文件大小在30MB以内；单次最多上传20个。

确认上传

对话语料

常见问题
去设置 >
自定义回复
去设置 >

产品
100 个
去设置 >

案例
86 个
去设置 >

自定义回复是指可以配置对话中的提问和回答，当用户问及相关问题，会按照配置的内容进行回复，支持手动上传以及批量文档上传

对话语料 — 常见问题

百度营销 | 巧舱

新东方留学培训
体验智能体 >

角色
知识
工具

知识 > 对话语料-常见问题

常见问题

你们机构怎么样

新增回复内容

场景描述：访客发问

命中第一次 我是xxx学校。学校的师资力量雄厚，拥有多位行业翘楚。学校的实训设备齐全。实训设备的引进和使用是学校教学质量的有力保障。

新增回复内容

新增回复内容

新增回复内容

对话语料 — 自定义回复

百度营销 | 巧舱

新东方留学培训
体验智能体 >

角色
知识
工具

知识 > 对话语料-自定义回复

主要问答

搜索主要问答

批量导入语料

新增语料

主要问答	回复内容	状态	操作
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车：发生交通事故后，应立即停车，保护现场，并对电动车进行检验，判断是否出现明显的事故问题后，再判断是否出现明显的事故问题后...	审核中	编辑
☐ 电动车、关键码02	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核通过	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核通过	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核通过	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核通过	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除
☐ 开电动车群怎么处理	电动车交通事故的处理方法如下：立即停车	审核拒绝 ①	编辑 删除

④工具



工具1：对话数据下发三方咨询工具

- 授权设置：可对已授权咨询工具、咨询账号、一级接待组、二级接待组进行设置；若无已授权工具，新增授权后在智能体B端完成配置
- 数据下发逻辑：用户开口后且**客服在线时**，会将会话下发；若用户完成留联则在会话结束后5分钟完成下发，用户未留联则在会话结束后15分钟完成下发

工具2：线索跟进回传

- 回传设置：点击去设置后，可跳转至营销通平台—线索详单模块进行线索API设置；设置完成后智能体相关转化数据会根据设置逻辑，进行线索API下发



THANKS